

ABSTRAK

Sebagai perusahaan BUMN, PT PLN (Persero) Area Surakarta dituntut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam hal penerangan. Humas sangat berperan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sehingga menciptakan kepuasan bagi pelanggan. PT PLN (Persero) Area Surakarta terpilih sebagai salah satu proyek percontohan layanan kelas dunia (*World Class Service-WCS*). Untuk itu PT PLN (Persero) harus bisa menjaga dan meningkatkan pelayanan melalui humas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan studi pustaka. Bertujuan untuk mengetahui peran PT PLN (Persero) Area Surakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan membandingkannya dengan kerangka pemikiran yang digunakan. Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah kerangka pemikiran *public relations*, dan pelayanan prima. Humas PT PLN (Persero) Area Surakarta sudah menjalankan perannya dengan baik. Peran humas sebagai *technician* dan *managerial role* dilakukan berdasarkan *standart operation Procedure* dari pusat. Peran interna dan eksternal juga dinilai tepat sasaran. PT PLN (Persero) Area Surakarta juga mempunyai relasi yang cukup banyak, baik media cetak maupun media elektronik. Walaupun hanya satu orang, dalam melaksanakan program humas dibantu oleh pegawai / staff yang lain. xvi

ABSTRACT

As a subsidiary, PT PLN (Persero) Surakarta Area required to meet customer needs in terms of information. The publicist was instrumental in providing service to the customers thus creating satisfaction for customers. PT PLN (Persero) Area of Surakarta was selected as one of the world-class service pilot project (WCS). For that PT PLN (Persero) should be able to maintain and improve services through public relations. Aiming to find out the role of PT PLN (Persero) Area of Surakarta in improving the quality of service to customers and compare it with the framework of thought that are used. The framework of thought that are used in this study is the framework of thought-provoking public relations, and excellent service.

Public relation of PT PLN (Persero) Area of Surakarta is already running his role well. The role of public relations as a technician and production management role is performed based on standard operation Procedure from the Center. The internal and external roles also assessed right on target. PT PLN (Persero) Surakarta Area also has a significant relationship, either printed or electronic media. Although only one person, in the exercise of public relations programs assisted by employees/staff